

指定管理者評価表

施設名	古代蓮の里
施設所管課	都市計画課

I プロセス評価

1 施設、設備の維持管理への取り組み

評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	建物、施設設備等の保守点検は適切に行われていたか。	5	建物施設設備等の保守点検を適切に行った。また、施設によっては法定点検を実施しなければならないものもあるがこちらも適切に行った。利用者が安心安全でかつ快適に施設を利用できるよう各種保守点検を自主的に行っている。保守点検結果報告書は委託契約実施報告書綴りに分類し、保管を行っている。また、スタッフによる園内巡回も随時行い、施設の設備の異常の有無を確認し、日誌に状況及び対処内容を記録することで事業部内での情報の共有も行っている。	4	建物等施設設備の保守点検は適切である。年間で計画している法定保守点検をはじめ、利用者が安全安心で快適に利用できるよう、各種保守点検等の業務を自主的に行っている。管理者による園内巡回点検も随時行っており、日誌等に対処内容などを記録し、部内職員で情報の共有を図っている。
②	清掃等快適な施設利用のための取組みがなされていたか。	5	快適な施設利用のための取り組みを行った。営業日には清掃員が常駐しており日常清掃を行っている。また月1回（年間12回）全館清掃、年間4回ガラス清掃（展望室の外側含む）を実施している。また、園内トイレ清掃、園内ゴミ拾いを適宜行い、利用者が快適に過ごせるよう心がけている。利用者が安心して利用できるようアルコールスプレーも設置している。	4	営業日には清掃員を常駐させ日常的に清掃を行っている。年間12回全館清掃、年間4回ガラス清掃を実施。引続き、利用者が快適に過ごせるよう取組みを充実させていきたい。
③	修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われていたか。	4	巡回時もしくは各スタッフからの報告により、破損箇所が見つかった場合はすぐに状況を把握、自分たちで応急処置、できないものに関しては専門業者へ修繕を依頼している。なお、重要度の高いものは即座に所管課へ報告を行うとともに、利用者への安全対策を講じている。	4	遊具については、国の基準を熟知の上で日常点検が実施されている。修繕箇所についても、適宜確認や市への報告を行い、可能なものは自前で言うなどの経費削減の工夫も見受けられる。今後も適切な修繕対応するように徹底されたい。
④	備品の管理状況は適切であったか。	4	備品の管理状況は適切である。備品の種類、設置場所については適宜点検を行っている。また、備品が破損等した場合は所管課に報告し、同等のものを調達している。	3	適切な備品管理と機材の使用に係る講習も受講しており、事故や破損も見受けられない。
		18	2次評価合計	15	

指定管理者評価表

2 サービス向上への取組み

評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	事業計画を作成し、その計画に沿って実施したか。	5	事業計画を作成し、その計画に沿って実施した。全部で40事業を実施した。	3	事業計画を作成しその計画に沿って実施している。
②	市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用していたか。	5	市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用している。 ①（一社）行田市おもてなし観光局と連携し観光客誘致に努めている。②うどん店運営業務において、地元協力団体である太田うどん協会から人員の協力をいただいている。③売店の運営において市内の農家及び商店約100軒が出店者となり特産物の販売を通じて市内の産業振興に寄与している。④売店登録業者にNPO法人を加え、活動の場を与えた。⑤会館内で実施した子供向けイベントにおいてNPO法人と協働してイベントを盛り上げた。⑥花蓮の愛好家を集めた古代蓮の里友の会を組織し自主的な清掃活動や作品展示を行い古代蓮の里の魅力の醸成に寄与している。⑦地元出身者や地域で活躍しているアーティストによるコンサートを開催し来園者に楽しんでいただいている。⑧行田市美術家協会と連携して会員作品展を会館催事室で開催している。⑨地元で唯一の大学であるものづくり大学からインターンシップ学生の受け入れを行っている⑩市内各中学校から職場体験学習を受け入れ、学校活動へ貢献している。⑪花壇整備において、地元花卉園芸組合から花苗を購入するなど事業で利用した。⑫市内にあるテクノ・ホルティ園芸専門学校の授業の一環で、室内装飾作品展示場所として古代蓮会館内を提供し季節に合った装飾を行っていただいた。	4	行田おもてなし観光局との連携をはじめ、売店やうどん店における地元事業者との連携や、休憩スペースでのコンサート実施、フラワーアートについても多くの関係者との協働により行われている。 また、古代蓮の里の運営や事業に参画いただける方々で友の会などを組織し、様々な点に役立てている。
③	適切に職員が配置されていたか。	5	適切に職員を配置した。利用者が安心して施設を利用できるように常にプロパー職員を配置した。繁忙期についてはあらかじめ混雑することを予想し適正な人員配置を行った。また、イベントに応じて早朝や夜間の勤務対応も行った。売店うどん店では運営に必須である食品衛生責任者を配置している。 園内作業員については業務上必要な刈払機及びチェーンソーの安全講習を受講し、作業中の安全確保に努めている。	4	公園作業員も適切数配置されており、造園管理や遊具点検、作業講習等を定期的に受講している。売店等のプロパー職員においては食品衛生に関する講習なども受講しており、配置も混雑状況を予測したシフトを組んでいるほか、必要に応じて指定管理者の正規職員がヘルプに入るなど、園内全体の人員配置を有効活用している。
④	窓口等での接客態度は、利用者に不快な思いをさせることなく、適切であったか。	4	適切であった。 スタッフ研修を行い、マニュアルによる接客研修を実施している。	3	接客について、毎年度研修を自主的に行っており、苦情等も無かった。
⑤	利用者の意見、苦情、要望等を抽出するための仕組み作りがされていたか。	4	利用者の意見、苦情、要望等を抽出する仕組みづくりを行った。 ①お客様の声という目安箱を設置し誰でも自由に意見を言える体制を整えている。 ②ホームページ内にお問い合わせページを用意し、いつでも意見等を受付している。 双方とも匿名での受付が可能となっているため気軽に意見を言える状況となっている。	3	施設へ意見箱を設置するほか、ホームページなどを活用して意見収集が行われている。 寄せられた意見は月次報告に合わせて市へも報告をいただいているほか、市と指定管理者で毎月行う打合せにおいて、必要に応じ協議している。
⑥	意見、苦情、要望等への対応や問題解決に向けた体制が構築されていたか。	4	問題解決に向けた体制が構築されている。 いただいた意見は事業部内で回覧し、職員間での情報共有を行うとともに、解決策を検討し対応している。 これらの意見は毎月提出している利用状況報告書にも記載しており所管課との情報共有も行っている。	3	接客研修、定期的な園内巡回を通じたニーズの把握などに努めており、指定管理者において職員間での情報共有も行われている。

指定管理者評価表

⑦	職員間において情報共有が頻繁に行われる体制が構築されていたか。	5	職員間での情報共有が頻繁に行われる体制である。 事業内の職員間では常時、報告連絡相談ができる体制が整っている。また、その場になかった職員に関しては、事業部内で閲覧している勤務日誌等で知らせる体制が整っている。	3	口頭や書面による報連相が行われており、個々の事案について複数の職員が共有している。
⑧	職員の資質向上に向けた取り組みが行われていたか。	4	職員の資質向上に向けた取り組みが行われている。 各種研修には積極的に参加しており自己研鑽に努めている。 令和7年度は、全体のスタッフ研修、接遇研修、心肺蘇生訓練、エレベーターの緊急対応訓練等のほか、外部で受講する刈払機やチェンソーの安全教育の研修も受講した。	3	エレベーター訓練、作業等に関する講習を受講しており、施設管理者として必要不可欠な人命救助、安全管理訓練も実施している。
⑨	創意工夫による事業を立案し、計画的かつ適切に実施できたか。	5	蓮の公園であることを最大限に活用し、蓮を使ったクラフト教室、蓮の育て方講座、蓮シャワーづくり体験等珍しい講座を実施している。また、実際に園内で撮影を行うデジタルカメラ講座や参加型の親子魚釣り体験教室、グルメイベントや屋内休憩所を使ったコンサートなど訪れた人が楽しめるイベントを開催した。	4	物販や催しなど創意工夫がみられる。 蓮に特化した事業展開で魅力アップを図るなど、施設特性を生かしている。
⑩	利用者の利便性向上に向けた取り組みが行われていたか。	5	利用者の利便性向上に向けた取り組みを行った。 ①展望室から見える景色の撮影条件を良くするため、ガラスの映り込みを軽減する器具の設置を行った。 ②園内施設の草刈りや段差の解消に努めた。 ③自動販売機の不具合については保守業者へ連絡し、早期解決に努めた。 ④お客様の要望が多岐にわたる場合であっても一つ一つ丁寧な対応を行った。	4	展望室への穴あきレフの設置や、園内施設への手すりの増設や段差の解消など、利用者目線からの工夫がされている。 また、要望に対して可能な限り実現できるようサービス向上に努めている。
⑪	広報、PR等について十分な取り組みが行われていたか。	4	広報、PR等十分な取り組みを行った。	4	ホームページの開設やSNSの活用など利用者が必要とする情報発信を行っている。 また、雑誌の有料広告の掲載、テレビ局の定点カメラ設置にも全面協力している。
⑫	利用者アンケートを実施したか。	4	お客様の声という形で匿名で実施した。 令和7年度は294件の声が集まった。	4	ホームページの開設やSNSの活用など利用者が必要とする情報発信を行っている。 また、雑誌の有料広告の掲載、テレビ局の定点カメラ設置にも全面協力している。
⑬	利用者の意見を反映させる取り組みがなされたか。	4	利用者の意見を反映させる取り組みを行った。 利用者の意見はお客様の声として職員間で閲覧し適切な解決方法を模索している。	3	施設利用者の意見を反映できるよう、職員間で話し合い、解決に向けた取り組みを検討している。
⑭	(複数の施設を管理している場合) 施設間及び市の施設所管課等と密に連絡を取れていたか。	5	密に連絡を取っている。 財団間では毎月3事業部が一堂に会し、実績の発表や今後の予定等の共有をしている。 所管課とも毎月1回会議を行い、今後の予定等の共有をしている。	3	毎月打合せを実施しており、報告事項や情報共有などを漏れなく実施している。 併せて、共有すべき問題についても解決策を模索している。
		63	2次評価者合計	48	

指定管理者評価表

3 平等、安全対策への取組み				
評価項目	1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
	評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
① 関係法令（地方法治法、労働関係法令、条例等）が遵守されていたか。	5	遵守している。	3	遵守している。
② 対応する職員によってサービスの質に差が生じていなかったか。	4	生じていない。 案内する項目や接遇をマニュアル化して、サービスの均一化を図っている。	3	業務内容をマニュアル化し、職員によっての対応に差はなかった。
③ 個人情報の保護について職員が理解し、さらにその取組みがなされていたか。	5	財団の個人情報保護規定に基づいて適正な取り扱いを行っている。	3	指定管理者独自の個人情報に関する規程を定め、それに準じた対応をしている。 情報公開についても適切に対応している。
④ 施設の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	4	安全対策を適切に実施した。 スタッフが随時園内の巡回を行っており、危険箇所がないか等の把握に努めている。危険箇所が発見された場合、直ちに確認、専門業者に修繕の依頼を行っている。 また、館内には救急救命に必要なAEDが設置されており、万が一急病人が発生した場合でもすぐに対応できる体制となっている。	3	園内の点検や巡回を定期的に行い、修繕や応急措置なども適切に行われている。
⑤ 防犯、防災対策は適切にされているか。	4	防犯、防災対策は適切である。 ①地元警察と連携しパトカーが園内を巡回するよう依頼している。 ②緊急時対応マニュアルを備えている。 ③避難訓練を実施している。 ④指定管理者保険に加入し、利用者に対する賠償責任に対処している。	4	防犯対策として、各所への注意喚起掲示や警備会社を通じた夜間警備、警察へのパトロール依頼、園内各所へ監視カメラを設置している。 防災対策としては園内の樹木を日常的に確認しており、台風接近時には危険物の確認、撤去をあらかじめ行い、直ちに市へ対策内容や被害状況の報告がされている。
⑥ 利用者が平等に利用できる取組みがなされていたか。	5	条例・規則に則った対応を行い、平等に利用できる取組みをしている。	3	基準に基づき、公平な対応を徹底している。
⑦ 事故または災害発生時の対応体制が構築されていたか。	4	①地震や火災緊急時に対応できるようマニュアル化している。 ②各施設に内線電話を備えており、スタッフの緊急連絡網を整備している。	3	災害発生時におけるマニュアルを指定管理者が整備し、適切な対応がされており、市への報告も遅滞なく行われている。
⑧ 感染症対策が適切に講じられているか。	4	建物内の換気を常時行い、館内には消毒用アルコールの設置、感染症等の注意喚起表示や咳エチケットの壁面掲示で注意を促している。	3	建物内の換気や消毒用アルコールの配置、インフルエンザ等の注意喚起や咳エチケットの壁面掲示物により注意喚起している。

指定管理者評価表

⑨	地域や関係団体等との連携が図られていたか。	5	市民及びNPO等と連携・協働し、施設を活用している。 ①（一社）行田市おもてなし観光局と連携し観光客誘致に努めている。②うどん店運営業務において、地元協力団体である太田うどん協会から人員の協力をいただいている。③売店の運営において市内の農家及び商店約100軒が出店者となり特産物の販売を通じて市内の産業振興に寄与している。④売店登録業者にNPO法人を加え、活動の場を与えた。⑤会館内で実施した子供向けイベントにおいてNPO法人と協働してイベントを盛り上げた。⑥花蓮の愛好家を集めた古代蓮の里友の会を組織し自主的な清掃活動や作品展示を行い古代蓮の里の魅力の醸成に寄与している。⑦地元出身者や地域で活躍しているアーティストによるコンサートを開催し来園者に楽しんでいただいている。⑧行田市美術家協会と連携して会員作品展を会館催事室で開催している。⑨地元で唯一の大学であるものづくり大学からインターンシップ学生の受け入れを行っている⑩市内各中学校から職場体験学習を受け入れ、学校活動へ貢献している。⑪花壇整備において、地元花卉園芸組合から花苗を購入するなど事業で利用した。⑫市内にあるテクノ・ホルティ園芸専門学校の授業の一環で、室内装飾作品展示場所として古代蓮会館内を提供し季節に合った装飾を行っていただいた。	4	おもてなし観光局や地元協力団体と連携が図れていた。 売店への地元事業者の出店やたんぼアート協議会への全面協力などに対しても十分な連携が図られている。
		40	2次評価者合計	29	

4 効率性向上、改善に向けた取組み

評価項目		1次評価者（指定管理者）による評価		2次評価者（施設所管課）による評価	
		評価点	評価の理由/実績など	評価点	評価の理由
①	問題点の把握に努めていたか。	4	お客様の声から得た意見を参考に、利用者がどのようなことをしてほしいのか、要求の把握に努めている。	3	アンケートの内容について随時検討を行うとともに、必要に応じて市と協議している。
②	新たな取組みへの提案、改善意欲が見られていたか。	5	令和7年度は新たに行田タワー屋上ツアー、ビリケンさんの特別展示等を行った。	4	行田タワー屋上ツアー、ビリケンさんの特別展示等の各種事業を実施した。
③	収入を増加するための具体的な取組みが行われたか。	4	常時行っている。蓮の素材を使ったオリジナル商品の開発、露店出店の奨励、うどん店の魅力あるメニューの提供、リピーター確保に向けたイベント実施等の取組みを行った。	3	商品開発をはじめ出店の奨励などに取り組んでいるほか、指定管理者自らが飲食店営業許可を取得して催しを実施するなどの取組みが見受けられた。
④	経費の効率的・効果的な執行がなされたか。	5	執行している。	3	適切に支出がされているほか、修繕実施などの際にも可能なものは自前で修繕を行うなどによりコスト削減に努めている。
⑤	清掃、警備、保守点検等の再委託業務がある場合、それらが適正な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。	4	工夫している。 仕様書の見直しを行い、頻度を変更するなど一定の水準は維持しながら経費が最小限となるよう調整している。特に混雑時期を見極め、細かい回数を設定することにより、なるべく清潔な状態が保てるよう工夫をしている。再委託に対しては所管課の承認を得ている。	3	清掃業務の内容を見極めた中で、時期ごとの清掃頻度を再編成するなど、効率化に努めている。
⑥	環境に配慮した取組みがなされていたか。	4	利用者のいない時間や使用していない場所の照明は消灯するなど節電に努めている。また、清掃業者に依頼してゴミの分別を図り環境に配慮した取組みをしている。空き缶空き瓶については自動販売機設置業者が持ち帰っている。	3	節電対策やごみの分別などは適切に行われている。
		26	2次評価者合計	19	

指定管理者評価表

Ⅱ 結果・成果評価

原則として、指定管理期間の初年度に設定した項目は変更できないものとします。

関連する 評価項目	評価する 分野	指標名	1次評価者（指定管理者）による評価							2次評価者（施設所管課）による評価	
			評価点	目標値/実績/増減の理由など					評価点	評価の理由	
				R5	R6	R7	R8	R9			
2－④ 2－⑥ 2－⑧ 2－⑩ 2－⑫	利用者満足 度の向上	アンケート 結果で「満足 している」と答 えた人の割合	5	目標	80	80	80	80	80	5	目標値を達成している。 引き続き利用者満足度の向上に努めていただきたい。
				実績	88	85	85				
				理由	来園者のニーズすべてに応えることは不可能なため80点を及第点とする。						
2－⑨ 2－⑩ 2－⑬	利用者の 増加	施設利用者 数（人）	5	目標	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	5	目標値を達成している。 引き続き利用者数の増加に努めていただきたい。
				実績	130,084	88,061	179,916				
				理由	指定管理申請の内容に則った目標値						
4－③	売店売上の 増加	売店売上額 （円）	5	目標	68,000,000	68,000,000	68,000,000	68,000,000	68,000,000	5	目標値を達成している。 引き続き売店売上の増加に努めていただきたい。
				実績	77,009,250	64,206,180	75,192,150				
				理由	指定管理申請の内容に則った目標値						
4－③	うどん店売 上の増加	うどん店売 上額（円）	5	目標	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000	5	目標値を達成している。 引き続きうどん店売上の増加に努めていただきたい。
				実績	12,348,650	12,714,900	15,345,750				
				理由	指定管理申請の内容に則った目標値						
			20	2次評価者合計					20		

2次評価者からの指導事項	
--------------	--

1次評価者の総合評価		2次評価者の総合評価		➡	100点換算	総合評価
合計点	167	合計点	131		70.8	B
満点	185	満点	185			

Ⅰ プロセス評価

仕様書や提案 （業務計画）の 内容に照らし合 わせて	特に優れていると認められる	5点
	優れていると認められる	4点
	適正であると認められる	3点
	努力が必要と認められる	2点
	改善すべき点が認められる	1点

Ⅱ 結果・成果評価

各年度の目標数値 を基準として	達成度100%以上	5点
	達成度90%以上100%未満	4点
	達成度70%以上90%未満	3点
	達成度50%以上70%未満	2点
	達成度50%未満	1点

※指標がネガティブなもの（例：「事故発生件数」、「苦情発生件数」など）は達成度が低いほど点数が高くなります。

総合評価基準

100点換算で80点以上	A
100点換算で60点以上80点未満	B
100点換算で60点未満	C